



Vuestras opiniones cuentan

Completa la **encuesta**
de la **Biblioteca**
hasta el 2 de marzo y
participa en el sorteo
de 5 tarjetas de
fotocopias (20 €)

http://bit.ly/encuesta_biblioteca

designed by  freepik.com



Universidad
de Navarra



SERVICIO DE
BIBLIOTECAS |
UNIVERSIDAD
DE NAVARRA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIRIGIDA A ALUMNOS
DE GRADO [FEBRERO · MARZO 2015]

Contenido

PRESENTACIÓN Y METODOLOGÍA	5
RESULTADOS OBTENIDOS	8
PERFIL DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS	8
PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS	17
CONCLUSIONES	26
CONCLUSIONES COMPARATIVA DATOS 2013.....	28
ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA	30

PRESENTACIÓN Y METODOLOGÍA

A principios del año 2015 se ha llevado a cabo una encuesta para valorar la satisfacción de los alumnos de Grado de la Universidad de Navarra (Campus de Pamplona) en relación con el Servicio de Bibliotecas. Este Servicio consta de varios edificios o puntos de servicio: Humanidades, Ciencias, Teología y Arquitectura.

Esta metodología de recogida de datos se han consolidado como una tarea periódica del Servicio, después de las encuestas realizadas en 2010 y 2013. Se ha valorado la necesidad de obtener información de los alumnos cada curso académico, y se ha visto que el momento más adecuado es a comienzos de año, después de las vacaciones de Navidad y antes de que se inicie el período de exámenes.

En la encuesta de 2015 se ha seguido la misma metodología que en la de 2013, enviando el cuestionario a toda la población (alumno de grado, Campus de Pamplona = 7.484 alumnos).

Nuevamente gracias al soporte de Google Drive se ha preparado un cuestionario compuesto por 20 preguntas de diferente tipo: abiertas, cerradas y semicerradas, que ha estado disponible para los alumnos desde el 17 de febrero hasta el 3 de marzo¹. Se ha comunicado la existencia de la encuesta a través del correo electrónico, así como con la ayuda de cartelería y redes sociales. Finalizado el plazo se han obtenido **1.796 respuestas**, que suponen un **24%** de la población total. La tasa de respuesta se ha incrementado en más de 5 puntos respecto a 2013, cuando una 18,83% de los alumnos respondieron el cuestionario.

En cuanto a la distribución de respuestas por titulaciones, en términos generales coinciden aquellas de mayor representatividad en el Campus con las que han respondido la encuesta con mayor frecuencia, al igual que en la encuesta de 2013. Pero al igual que hace dos años, llaman la atención los mismos patrones de comportamiento para los casos de Medicina, que representando un 17,18% de los alumnos matriculados, son responsables del 25,5% de las respuestas, y el caso de Economía, que representando el 5,72% de los alumnos de la UN, sus respuestas sólo han alcanzado el 0,5% del total.

En la Tabla 1 se muestran las titulaciones con mayor número de alumnos matriculados, así como las titulaciones con mayor número de respuestas:

¹ El cuestionario se incluye en el Anexo 1 de este documento.

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS MATRICULADOS	%	TITULACIÓN	Nº RESPUESTAS ENCUESTA 2015	%
Medicina	1288	17,18%	Medicina	458	25,50%
Arquitectura	524	6,99%	Enfermería	108	6,01%
Enfermería	488	6,51%	Arquitectura	108	6,01%
Derecho	440	5,87%	Bioquímica	103	5,73%
Económicas	429	5,72%	Derecho	97	5,40%
Administración De Empresas	370	4,94%	Publicidad y Relaciones Públicas	83	4,62%
Farmacia	320	4,27%	Periodismo	65	3,62%
Periodismo	317	4,23%	Farmacia	65	3,62%
Admin. Empresas + Derecho	316	4,22%	Farmacia + Nutr. Humana y Dietética	55	3,06%
Publicidad Y Rel. Publicas	298	3,98%	Admin. y Dir. Empresas + Derecho	50	2,78%
Bioquímica	284	3,79%	Administración y Dirección de Empresas	46	2,56%
Farmacia + Nutr. Y Dietética	263	3,51%	Comunicación Audiovisual	46	2,56%
Comunicación Audiovisual	214	2,86%	Biología	36	2,00%
Biología	167	2,23%	Pedagogía + Educación Primaria	29	1,61%
Teología	139	1,85%	Química + Bioquímica	29	1,61%
Dietética Y Nutrición	114	1,52%	Asistencia de Dirección	27	1,50%
Económicas + Derecho	112	1,49%	Química	25	1,39%

Tabla 1. Nº de alumnos matriculados por titulación y nº de respuestas por titulación [en ambos casos, se muestran sólo las titulaciones con mayor frecuencia]

Poniendo en relación el número de respuestas con el número de alumnos matriculados en cada titulación, podemos deducir el grado de implicación de los alumnos de las distintas titulaciones. Se ha calculado el porcentaje de respuesta para aquellas titulaciones con un número absoluto de respuestas igual o superior a 25, ya que un número inferior puede condicionar en gran medida el resultado relativo. Las titulaciones con una mayor tasa de respuesta, en relación a los alumnos matriculados, se pueden ver en la tabla 2:

TITULACIÓN	% DE ALUMNOS DE LA TITULACIÓN QUE HAN RESPONDIDO
Química	58,14%
Química + Bioquímica	51,79%
Bioquímica	36,27%
Medicina	35,56%
Pedagogía + Educación Primaria	34,52%
Publicidad y Relaciones Públicas	27,85%
Asistencia de Dirección	27,55%
Enfermería	22,13%
Derecho	22,05%
Biología	21,56%
Comunicación Audiovisual	21,50%
Farmacia + Nutr. Humana y Dietética	20,91%
Arquitectura	20,61%
Periodismo	20,50%
Farmacia	20,31%
Admin. y Dir. Empresas + Derecho	15,82%
Administración y Dirección de Empresas	12,43%

Tabla 2. Grado de implicación de los alumnos por titulaciones

De los datos de la tabla, llama especialmente la atención el grado de implicación de los alumnos de Química y Química + Bioquímica, ya que más de la mitad de los alumnos matriculados en estas titulaciones han respondido a la encuesta.

En cuanto a la representación de la muestra según el curso, tanto las distribuciones de alumnos matriculados como de respuestas son muy similares. En la tabla 3 se muestra el porcentaje de alumnos de cada curso que han respondido a la encuesta, y los datos revelan una gran implicación por parte de los alumnos de 6º curso (de Medicina), ya que más del 36% de dichos alumnos han respondido la encuesta.

Si analizamos los datos de esta pregunta desde el punto de vista de la distribución de alumnos que han respondido la encuesta por curso se observa una gran presencia de alumnos de 1º (26,45%) y en tendencia descendente respectivamente, en torno al 20%, se distribuyen los alumnos de 2º, 3º y 4º. Este comportamiento difiere de los datos de 2013, donde se observó una distribución porcentual muy homogénea, entre los cursos 1º a 4º, y llama la atención en 2015 la subida porcentual de los alumnos de 1er curso.

CURSO	% ALUMNOS DE CADA CURSO QUE HAN RESPONDIDO LA ENCUESTA
1º	29,47%
2º	28,13%
3º	25,69%
4º	21,45%
5º	22,24%
6º	36,18%
Adaptación	1,22%

Tabla 3. % de alumnos de cada curso que han respondido la encuesta

CURSO	Nº RESPUESTAS	%
1º	475	26,45%
2º	380	21,16%
3º	345	19,21%
4º	325	18,10%
5º	153	8,52%
6º	110	6,12%
Adaptación	8	0,45%

Tabla 4. Distribución de alumnos que han respondido la encuesta por curso

RESULTADOS OBTENIDOS

PERFIL DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS

A continuación se presenta la descripción de los resultados obtenidos para aquellas preguntas que permiten caracterizar el conjunto de alumnos que han respondido a la encuesta.

Uso de las distintas bibliotecas

En este apartado se analiza el uso de las distintas bibliotecas por parte de los alumnos encuestados. En la tabla 5, se presentan dos variables: la biblioteca que los alumnos utilizan habitualmente y la facultad en la que están matriculados. Se observa que los alumnos estudian fundamentalmente en las bibliotecas de Ciencias (49,38%) y Humanidades (43,61%). Al comparar estos datos con los obtenidos en 2013, se observa una mayor preferencia entre los alumnos encuestados por la biblioteca de Humanidades (6 puntos porcentuales más en 2015 que en 2013). Este cambio de comportamiento se ha visto reflejado en un menor uso del resto de bibliotecas: Ciencias baja 2 puntos porcentuales en 2015; y Arquitectura y Teología bajan alrededor de 2 puntos porcentuales.

Además, los alumnos encuestados estudian fundamentalmente, en la biblioteca que tiene mayor afinidad temática con sus estudios. Si analizamos la columna de respuestas de usuarios de la biblioteca de Ciencias, se observa que únicamente 22 alumnos pertenecientes a otras facultades manifiestan ser usuarios habituales de esta biblioteca (2,5% de los usuarios de esta biblioteca). En la misma línea se comportan las otras tres bibliotecas: en Arquitectura, el 97% de los usuarios de esa biblioteca son alumnos de la Escuela; en la biblioteca de Humanidades, el 92,54% de los usuarios están matriculados en facultades de Ciencias Humanas y Sociales; y en la biblioteca de Teología, sólo 2 alumnos que dicen ser usuarios de dicha biblioteca no pertenecen a las Facultades Eclesiásticas.

BIBLIOTECA HABITUAL						
Facultad	Biblioteca de Arquitectura	Biblioteca de Ciencias	Biblioteca de Humanidades	Biblioteca de Teología	Sin respuesta	Total general
Medicina	0	386	19	0	2	407
Ciencias	0	266	8	0	1	275
Comunicación	3	6	199	0	1	209
Economía / Empresa	0	6	195	1	1	203
Farmacia	0	117	9	0	3	129
Educación y Psicología	0	4	113	0	0	117
Arquitectura	104	1	11	0	0	116
Filosofía y Letras	0	0	116	0	0	116
Derecho	0	5	97	0	2	104
Enfermería	0	90	5	1	1	97
Teología	0	0	4	15	1	20
Eclesiástica de Filosofía	0	0	1	1	0	2
Derecho Canónico	0	0	1	0	0	1
Total general	107	881	778	18	12	1796
% Usos por biblioteca	5,96%	49,05%	43,32%	1,00%	0,67	

Tabla 5. Relación de alumnos matriculados y uso de las distintas bibliotecas

Frecuencia de uso de las bibliotecas

En cuanto a la frecuencia de uso de las distintas bibliotecas, al analizar esta pregunta se observa que el 64,64% de los alumnos son usuarios habituales del servicio, frente al 70% que se obtuvo en 2013 al analizar este dato.

FRECUENCIA DE USO DE LAS BIBLIOTECAS	Nº RESPUESTAS	%
Todos los días	448	24,94%
Dos o tres veces por semana	713	39,70%
Una vez a la semana	216	12,03%
Esporádicamente	411	22,88%
Nunca	8	0,45%
Total general	1796	100,00%

Tabla 6. Frecuencia de uso de las bibliotecas

Motivo de uso de la biblioteca

En esta pregunta se planteaba al usuario un listado de posibles motivos por los que hacer uso del servicio, y se dejaba la posibilidad, tanto de que el usuario incluyera alguna razón no prevista de antemano, como de marcar varios motivos.

Entre las respuestas obtenidas, 4 de los 1796 alumnos encuestados no respondieron a esta pregunta (0,22%). Este valor ha descendido ligeramente respecto a la anterior recogida de datos, donde se obtuvo una tasa del 0,59% de alumnos que no indicaron ningún motivo. Los resultados se muestran en las tablas 7 y 8.

¿POR QUÉ MOTIVO VISITAS LA BIBLIOTECA?	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1796)
Estudiar mis apuntes	1452	80,85%
Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)	1069	59,52%
Préstamo de libros	962	53,56%
Trabajar con material de la Biblioteca	844	46,99%
Hacer fotocopias	775	43,15%
Consulta de bases de datos y revistas electrónicas	266	14,81%
Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)	103	5,73%
Otro: Usar los ordenadores	22	1,22%
Otro (respuestas variadas)	12	0,67%

Tabla 7. Motivo de uso de las diferentes bibliotecas

Nº RESPUESTAS (Nº ALUMNOS)	Nº MOTIVOS INDICADOS
4	0
274	1
349	2
504	3
386	4
196	5
69	6
12	7
2	8
1796	

Tabla 8. Nº motivos alegados

Se observa que el motivo fundamental por el que los alumnos acuden a la Biblioteca es para estudiar sus propios apuntes, tal y como han confirmado el 80% de los encuestados. Comparando los distintos motivos con los datos obtenidos en la anterior encuesta, se

comprueba que este porcentaje no ha variado sustancialmente. Sí lo ha hecho la tasa de alumnos que acuden a utilizar las salas de trabajo en grupo (57%_{encuesta 2013} → 59,5%_{encuesta 2015}), el porcentaje de alumnos que acuden a consultar bases de datos y revistas electrónicas (12%_{encuesta 2013} → 14,8%_{encuesta 2015}) y la cantidad de alumnos que acuden a hacer fotocopias (36,7%_{encuesta 2013} → 43,1%_{encuesta 2015}). Por el contrario, desciende en 2,5 puntos el porcentaje de alumnos que acude a prestar libros (56,1%_{encuesta 2013} → 53,5%_{encuesta 2015}).

En la tabla 8 se puede ver que 274 alumnos han dicho acudir a la biblioteca con un solo motivo. Se han analizado estos casos exhaustivamente y se observa que de los 274, 175 (63,87%) lo hacen únicamente para estudiar sus propios apuntes (Tabla 9). Este porcentaje ha disminuido respecto a la anterior encuesta, donde un 67,18% confirmaron acudir únicamente por esta razón.

¿POR QUÉ MOTIVO VISITAS LA BIBLIOTECA?	Nº RESPUESTAS	%
Estudiar mis apuntes	175	63,87%
Préstamo de libros	44	16,06%
Trabajar con material de la Biblioteca	23	8,39%
Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)	21	7,66%
Consulta de bases de datos y revistas electrónicas	5	1,82%
Hacer fotocopias	3	1,09%
Otro (Respuestas variadas)	3	1,09%
TOTAL	274	100,00%

Tabla 9. Motivo de visita a la biblioteca de alumnos que sólo manifiestan una única razón

Al igual que en la anterior encuesta, se ha analizado la evolución del comportamiento de los alumnos conforme avanzan en sus estudios universitarios. Para ello, se han comparado las respuestas relacionadas con los motivos de visita a la biblioteca de los alumnos de primer curso con las de los alumnos de cuarto (Tabla 10).

En esta recogida de datos también se observan diferencias de comportamiento entre ambos grupos de alumnos ya que, por ejemplo, el porcentaje de alumnos de 4º que acuden a la biblioteca para estudiar sus apuntes es bastante inferior al de los alumnos de 1º, y algo similar, aunque con menos diferencia, sucede con el motivo “Hacer trabajos en grupo”. Los alumnos de 4º muestran mucho más interés que los de 1º por la consulta de bases de datos y revistas electrónicas y por el préstamo de libros. Nuevamente se puede concluir que al final de la titulación, acuden más a la biblioteca para *proveerse* de material que para usar los espacios como sala de estudio y trabajo. Este patrón puede estar motivado por el Trabajo Fin de Grado que los alumnos deben entregar al finalizar sus estudios, ya que para su elaboración deben realizar exhaustivas revisiones bibliográficas.

MOTIVO RESPUESTAS	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (475) 1ER CURSO	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (325) 4º CURSO
Estudiar mis apuntes	84,00%	75,08%
Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)	63,58%	56,92%

MOTIVO RESPUESTAS	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (475) 1ER CURSO	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (325) 4º CURSO
Préstamo de libros	49,68%	58,15%
Hacer fotocopias	43,79%	45,54%
Trabajar con material de la Biblioteca	41,68%	51,69%
Consulta de bases de datos y revistas electrónicas	5,89%	24,62%
Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)	4,42%	4,92%
Otro: Usar los ordenadores	0,84%	1,54%
Otro (respuestas variadas)	1,05%	4,62%
(en blanco)	0,21%	

Tabla 10. Motivo de visita a la biblioteca de alumnos de 1º y 4º curso

Pero comparando los resultados obtenidos por cada grupo de usuarios (alumnos de 1º y alumnos de 4º) entre 2013 y 2015, se ven algunas diferencias de comportamiento. Respecto a 2013, en 2015 los alumnos de 1º acuden más a hacer trabajos en grupo y a prestar libros, y sobre todo, se incrementa en un 22% los alumnos que van a usar las fotocopadoras.

Los alumnos de 4º muestran un ascenso en 4 puntos porcentuales en trabajar con material de la biblioteca, 8 puntos en la consulta de bases de datos y 3 puntos en el préstamo de libros, por lo que se acentúa respecto a la anterior encuesta el patrón de acudir al Servicio para acceder a material bibliográfico.

Modo de localización del material de la biblioteca

Para conocer la vía por la que un alumno localiza información en la biblioteca se planteó una pregunta de respuesta múltiple, cuyos resultados se muestran en la tabla 11. El 67% de los usuarios encuestados dijeron localizar material a través del catálogo y/o Unika, lo que pone de relieve un buen conocimiento de la herramienta de recuperación de información por excelencia.

En porcentajes bastante inferiores, entre el 33 y el 35% de las respuestas, están las opciones que se refieren a la ayuda del personal de la biblioteca, a los carteles informativos y a la bibliografía recomendada de las asignaturas.

Un porcentaje pequeño manifiesta no hacer uso del material de la biblioteca (5,35%).

¿CÓMO LOCALIZAS EL MATERIAL DE LA BIBLIOTECA?	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1796)
Consulto el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)	1205	67,09%
Pregunto al personal de la Biblioteca	631	35,13%
Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca	629	35,02%
Desde la Bibliografía Recomendada de mis asignaturas	594	33,07%
Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca	293	16,31%
Nunca utilizo material de la Biblioteca	96	5,35%
Otro (respuestas variadas)	4	0,22%
En blanco	13	0,72%

Tabla 11. Modo de localización del material de la biblioteca

Comparando estos resultados con los obtenidos en 2013 se observan bastantes similitudes. Únicamente llama la atención el incremento observado en 2015 de 5 puntos porcentuales en la respuesta “Pregunto al personal de la biblioteca”, y el incremento de 3 puntos porcentuales en la respuesta “Con ayuda de otros usuarios”.

Nuevamente, para comprobar si los hábitos de los estudiantes van evolucionando a lo largo de sus estudios universitarios, se ha analizado el modo de acceder a la información según sean alumnos de primer o cuarto curso. Los resultados obtenidos se presentan en la tabla 12.

¿CÓMO LOCALIZAS EL MATERIAL DE LA BIBLIOTECA?	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (475) - 1ER CURSO	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (325) - 4º CURSO
Consulto el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)	53,26%	75,38%
Pregunto al personal de la Biblioteca	38,53%	40,62%
Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca	36,42%	29,85%
Desde la Bibliografía Recomendada de mis asignaturas	32,21%	36,00%
Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca	18,11%	16,00%
Nunca utilizo material de la Biblioteca	10,32%	1,85%
Otro (respuestas variadas)	0,42%	0,00%
(en blanco)	1,26%	0,00%

Tabla 12. Modo de localización del material de la biblioteca de alumnos de 1º y 4º curso

Al igual que en la encuesta anterior, se observa una clara diferencia entre los alumnos de 1º y 4º en la consulta al catálogo de la biblioteca, siendo muy superior este hábito entre los alumnos de 4º. Además, se ha observado un incremento porcentual de 13 puntos en estos mismos alumnos en las consultas al personal de la biblioteca. Una posible explicación a esta nueva pauta de comportamiento puede ser la elaboración del Trabajo Fin de Grado, ya que esto está incrementando la comunicación entre el alumno y el bibliotecario temático.

Uso de la bibliografía recomendada

Al analizar los datos de los usuarios en cuanto al uso de la bibliografía recomendada, se observa que en su mayoría, los alumnos hacen uso de esta parte de la colección, ya que responden afirmativamente un 78,73% de los alumnos encuestados. Este dato ha disminuido respecto al obtenido en 2013, que alcanzó un 81,25%.

Al analizar el uso de la bibliografía recomendada por cursos académicos se observa un patrón similar al visto en 2013, en el que conforme el alumno avanza en sus estudios, hace un uso menor de la bibliografía recomendada por los profesores (tabla 13). Sin embargo, comparando los porcentajes con los obtenidos en 2013, se halla un aumento de uso de la bibliografía recomendada en alumnos de adaptación, y ligeramente en los alumnos de 4º y 5º. En el resto de cursos, disminuye el porcentaje de alumnos que utilizan este tipo de bibliografía.

¿UTILIZAS LA BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA POR LOS PROFESORES?				
	Sí	No	(en blanco)	
CURSO	1º	83,69%	16,31%	0,64%
	2º	80,69%	19,31%	0,53%
	3º	76,32%	23,68%	0,88%
	4º	79,26%	20,74%	0,62%
	5º	73,86%	26,14%	0,00%
	6º	70,91%	29,09%	0,00%
	Adaptación	75,00%	25,00%	0,00%

Tabla 13. Uso de la bibliografía recomendada

A los 372 alumnos que declararon no hacer uso de la bibliografía recomendada por los profesores se les preguntó por el motivo de no hacerlo (Tabla 14). 277 alumnos han respondido esta pregunta, indicando con mayor frecuencia (48,01%) que no lo hacen porque no es necesario para superar las asignaturas. Este valor se ha incrementado en 8 puntos respecto a lo obtenido en la encuesta anterior. La segunda razón más aducida es la falta de tiempo, donde se ha obtenido un porcentaje similar que en 2013.

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE USA LA BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A RESPUESTAS (N=277)
No es necesaria	133	48,01%
Por falta de tiempo	66	23,83%
No es adecuada	34	12,27%
Otros	17	6,14%
Nº de ejemplares	16	5,78%
Sí que la utilizan	11	3,97%
Total general	277	100,00%

Tabla 14. Motivos por los que no se usa la bibliografía recomendada

Uso de recursos y servicios

Ante la pregunta “Señala aquellos recursos y servicios, disponibles en la Biblioteca, que hayas utilizado” se planteaban varias opciones de respuesta, tal y como se puede ver en el Anexo 1.

En la siguiente tabla (15) se muestra la frecuencia de uso de los recursos y servicios que han utilizado los alumnos. Como la pregunta permitía la opción de respuesta múltiple, cada alumno ha podido marcar más de una opción. 22 de los alumnos encuestados han dejado esta pregunta en blanco.

En general, el porcentaje de alumnos que declaran utilizar los recursos ha aumentado. Respecto a 2013, en la mayoría de los indicados en la pregunta, a excepción del préstamo de CDs y DVDs de Mediateca y de la consulta en prensa de Hemeroteca.

Destaca el uso de la red Wi-fi que es utilizada por prácticamente el 76% de los alumnos encuestados. El uso de este servicio ha aumentado un 13% respecto a los datos de 2013 y se sitúa como el servicio más utilizado por los alumnos. El uso de impresoras y fotocopadoras, así

como de Unika y el catálogo también han aumentado en más de un 10% respecto a la recogida de datos anterior.

RECURSOS Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA UTILIZADOS POR LOS ALUMNOS	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1796)
Wi-fi	1364	75,95%
Impresoras/fotocopiadoras	1353	75,33%
UniKa y Catálogo	1321	73,55%
Sabio (portal de acceso a bases de datos y revistas electrónicas)	833	46,38%
Recursos por materias (con recursos de información)	442	24,61%
Escáner	433	24,11%
Redes sociales (cuentas de Twitter- Netvibes- Blogs- etc.)	390	21,71%
Gestor bibliográfico RefWorks	218	12,14%
Préstamos de CDs y DVDs de Mediateca	161	8,96%
Consulta de prensa en Hemeroteca	154	8,57%
Dadun (Repositorio Institucional de la UN)	142	7,91%
Sesiones de formación	73	4,06%
Otros	15	0,84%
En blanco	22	1,22%

Tabla 15. Uso de recursos y servicios disponibles en la biblioteca

En el enunciado de esta pregunta no se especificaba que el uso de los recursos y servicios debía ser presencial. Sin embargo, se quiso completar la información con la pregunta que se muestra a continuación, basada en que si no se da un uso presencial de los recursos y servicios, se podía indicar el motivo. Esta pregunta fue respondida por el 34,68% de los encuestados (623), y cada uno tenía la opción de marcar varios motivos de una lista predefinida en la encuesta. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 16.

De la tabla de resultados destaca el 15% de alumnos que no considera la biblioteca imprescindible para superar las asignaturas de la carrera

RAZÓN POR LA QUE NO SE USAN PRESENCIALMENTE LOS RECURSOS Y SERVICIOS	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1796)
No es imprescindible para aprobar mis asignaturas	272	15,14%
Accedo a los recursos vía online desde fuera del campus	207	11,53%
Nunca hay sitio	117	6,51%
Las condiciones de estudio no son buenas (ruido-iluminación-climatización)	88	4,90%
No encuentro lo que busco	74	4,12%
No hay suficiente información sobre su funcionamiento	62	3,45%
Los horarios no son buenos	56	3,12%
La atención por parte del personal no es correcta	7	0,39%
Otros (respuestas variadas)	47	2,62%

Tabla 16. Razón por la que no se usan presencialmente los recursos y servicios

Conocimiento y uso de los ebooks

Esta pregunta y las dos que se presentan a continuación se han incluido por primera vez en esta recogida de datos. El objetivo de todas ellas es conocer la percepción y el uso que tienen los alumnos sobre el formato electrónico de libros, así como sobre la posibilidad de que la bibliografía recomendada por los profesores se pueda ir adquiriendo en este formato.

Respecto a la primera cuestión, relacionada con el conocimiento y uso de los ebooks, los resultados muestran que a pesar de que casi un 42% de los alumnos encuestados conoce la existencia de los ebooks, los porcentajes de las respuestas relacionadas con el uso se reducen considerablemente, siendo un 19% los alumnos que los han consultado en los PCs de la Universidad, un 22,7% los que lo han hecho a través de un dispositivo móvil y un 26,5% los que afirman haberse conectado desde fuera del Campus (tabla 17).

	¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?	¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?	¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red wifi de la Universidad?	¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?
Si	41,93%	18,99%	22,72%	26,56%
No	58,07%	81,01%	77,28%	73,44%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabla 17. Conocimiento y uso de ebooks

Al analizar los datos por facultades (tabla 18), se observa que han hecho un mayor uso de los ebooks son los de Educación y Psicología y Medicina, quienes se muestran por encima de la media en todas las preguntas planteadas.

En el caso contrario se encuentran las facultades de Arquitectura, Enfermería y Teología, cuyas respuestas positivas se encuentran por debajo de la media en las cuatro cuestiones.

Las respuestas de Derecho Canónico y Eclesiástica de Filosofía no deben considerarse por reducirse a un total de 3 alumnos.

	¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?		¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?		¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red wifi de la Universidad?		¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Arquitectura	20,69%	79,31%	15,52%	84,48%	14,66%	85,34%	13,79%	86,21%
Ciencias	41,09%	58,91%	21,09%	78,91%	16,36%	83,64%	21,82%	78,18%
Comunicación	36,36%	63,64%	19,62%	80,38%	30,62%	69,38%	30,62%	69,38%
Derecho	21,15%	78,85%	8,65%	91,35%	15,38%	84,62%	32,69%	67,31%
Derecho Canónico	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Eclesiástica de Filosofía	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Economía / Empresa	31,53%	68,47%	10,84%	89,16%	23,15%	76,85%	24,63%	75,37%
Educación y Psicología	52,99%	47,01%	23,93%	76,07%	32,48%	67,52%	34,19%	65,81%
Enfermería	22,68%	77,32%	11,34%	88,66%	10,31%	89,69%	10,31%	89,69%
Farmacia	49,61%	50,39%	19,38%	80,62%	14,73%	85,27%	19,38%	80,62%

	¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?		¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?		¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red wifi de la Universidad?		¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?	
Filosofía y Letras	42,24%	57,76%	12,07%	87,93%	20,69%	79,31%	25,86%	74,14%
Medicina	61,67%	38,33%	28,01%	71,99%	30,96%	69,04%	35,63%	64,37%
Teología	30,00%	70,00%	5,00%	95,00%	10,00%	90,00%	15,00%	85,00%
Total general	41,93%	58,07%	18,99%	81,01%	22,72%	77,28%	26,56%	73,44%

Tabla 18. Conocimiento y uso de ebooks por Facultad del alumno

Motivo de uso de los ebooks

Para averiguar las razones por las que los alumnos utilizan los ebooks se ha planteado una pregunta de opción múltiple de respuesta que ha sido respondida por 1544 alumnos (85,96%).

En la tabla 19 se muestran los resultados obtenidos y se observa que los porcentajes de uso con fines de estudio de asignaturas y realización de trabajos son muy similares, superando en ambos casos ligeramente el 20% y que el uso por entretenimiento o interés personal es bastante menor (12,25%).

¿CUÁLES SON LAS RAZONES POR LAS QUE HAS CONSULTADO EBOOKS?	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1796)
Nunca he consultado ebooks	889	49,50%
Para estudiar las asignaturas	388	21,60%
Para realizar trabajos de clase	374	20,82%
Para entretenimiento o por interés personal	220	12,25%
Otros: respuestas varias	6	0,33%

Tabla 19. Conocimiento y uso de ebooks por Facultad del alumno

Posibilidad de adquisición de bibliografía recomendada en formato ebook

Por último, en relación al tema de los ebooks, se ha preguntado sobre idea de adquirir bibliografía recomendada en formato ebook y el uso que los alumnos darían en caso de que así fuera a este material.

Los resultados (tabla 20) indican que en términos generales, a la mayoría de los alumnos (porcentajes superiores al 90%) les gustaría contar con manuales en formato electrónico y los utilizarían como suplemento de los apuntes de clase.

Curiosamente, el 57% de los alumnos los utilizaría como elemento principal para el estudio de la asignatura, mientras que el 63,5% no los usaría por no considerarlos necesarios.

Finalmente es destacable que a pesar de contar con manuales en formato electrónico, una gran proporción de alumnos (48%) comprarían los manuales recomendados en formato papel.

	¿Te gustaría que la biblioteca proporcionase manuales en formato electrónico para cada una de las asignaturas?	En algún caso, ¿los usarías como elemento principal para el estudio de la asignatura?	¿Los consultarías como suplemento de los apuntes de clase?	¿En alguna asignatura no los usarías por considerar suficientes los apuntes?	¿Compraría manuales recomendados en formato impreso, a pesar de tener acceso a los manuales electrónicos?
Si	92,54%	56,96%	91,59%	63,53%	48,05%
No	6,79%	42,09%	7,52%	34,97%	50,72%
NS/NC	0,67%	0,95%	0,89%	1,50%	1,22%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tabla 20. Posibilidad de adquisición de bibliografía recomendada en formato ebook

PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS

En los siguientes apartados se muestran los resultados relacionados con las preguntas de valoración de distintos aspectos de la biblioteca. Dado que en el apartado de uso de las distintas bibliotecas se ha observado que los alumnos encuestados estudian fundamentalmente en la biblioteca que tiene mayor afinidad temática con sus estudios, se ha decidido analizar los datos de satisfacción tanto en términos generales, como por bibliotecas, exceptuando la biblioteca de Teología debido al escaso número de respuestas (18).

Valoración del material

En cuanto a la valoración del material, se pedía a los alumnos valorar la actualidad de cinco tipos documentales: Manuales de asignatura, revistas, diccionarios y enciclopedias, vídeos, CDs, etc. y libros de lectura (PLCs). En la siguiente figura (Fig. 1) se muestran las valoraciones para cada tipo.

Se observa que el tipo documental valorado como más actualizado es el Manual de asignatura, ya que casi el 87% de los alumnos los consideran entre muy actualizados y bastante actualizados. Este valor ha aumentado ligeramente respecto a los datos de 2013 y nuevamente refleja la labor de revisión y actualización de bibliografía recomendada que cada año se realiza desde la biblioteca.

En cuanto al resto de tipos documentales, todos han sido valorados como más actualizados que en la anterior encuesta. De hecho, el 70% de los alumnos los considera como ‘muy actualizados’ o ‘bastante actualizados’. En la anterior recogida, ninguno de los tipos documentales alcanzaba el 70% al sumar ambos valores de la variable.

Respecto al análisis por bibliotecas, destaca la valoración que hacen los alumnos de Arquitectura sobre la actualización de los manuales de las asignaturas, ya que mientras que al analizar el total de las respuestas, casi el 90% de los alumnos los valoran como ‘muy actualizados’ o ‘bastante actualizados’, en el caso de esta biblioteca esta proporción no llega al 80%.

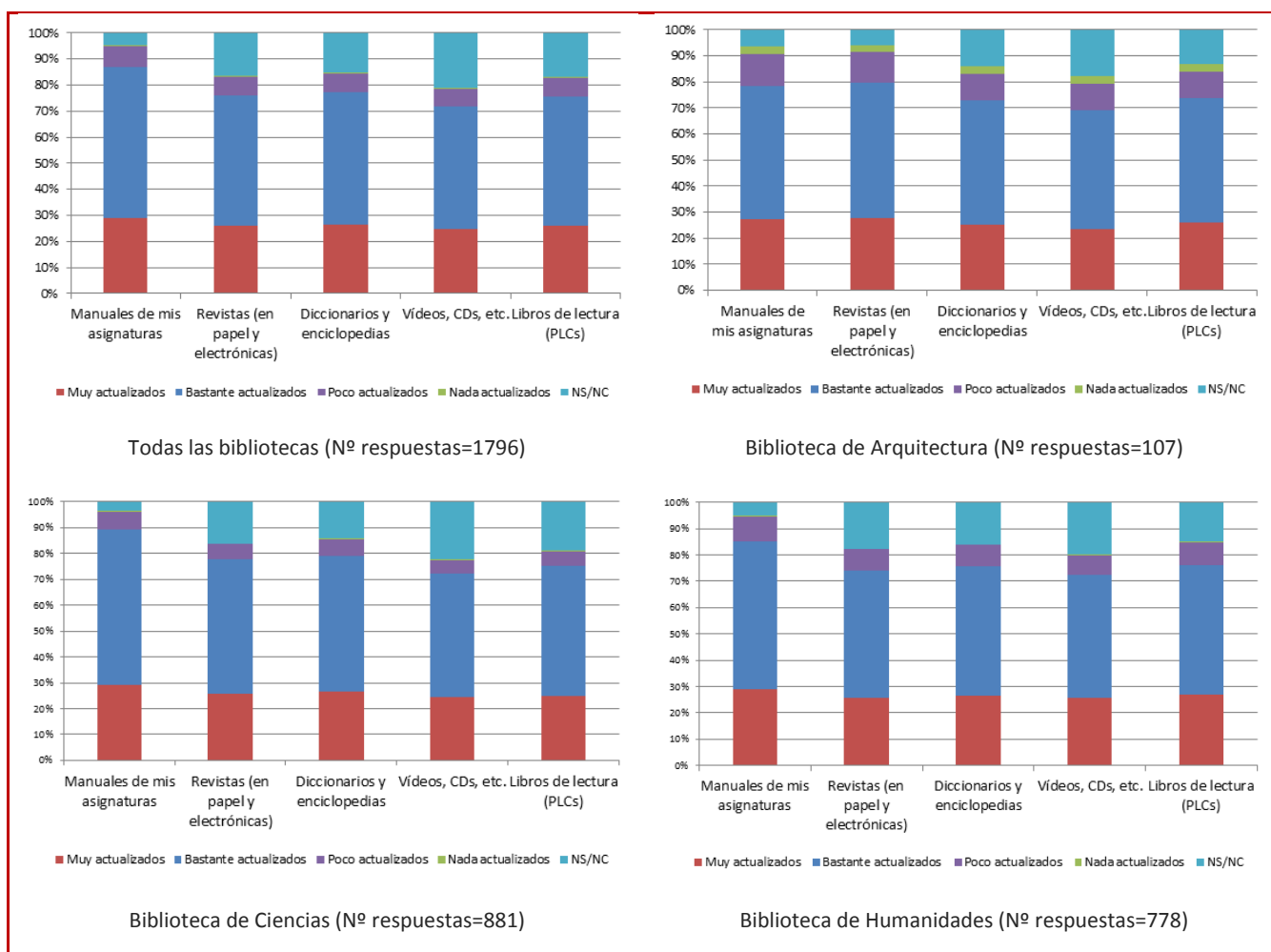


Figura 1. Valoración del material en cuanto a su actualización

Valoración del número de ejemplares

Además de preguntar por la vigencia de los tipos documentales, se pedía opinión también sobre el número de ejemplares que la biblioteca pone a disposición de los alumnos. Las respuestas de los alumnos (figura 2) indican que un porcentaje alrededor del 18% considera, para todos los tipos documentales, el número de ejemplares muy apropiado. Este valor ha aumentado respecto a la anterior recogida de datos, momento en que se situaba en torno al 14%.

Al analizar esta percepción por bibliotecas se observa que el perfil de los usuarios de la biblioteca de Humanidades es muy similar al de la totalidad de alumnos encuestados.

Sin embargo, llama la atención un aspecto de los usuarios de la biblioteca de Arquitectura. Mientras que en la totalidad de respuestas se identifica alrededor de un 3% de alumnos que considera el número de ejemplares 'Poco apropiado', en el caso de Arquitectura este porcentaje se eleva hasta aproximadamente el 7,5%.

También es significativo que este grupo de usuario ha opinado sobre esta cuestión en una mayor proporción que la totalidad de alumnos. En este sentido, al analizar todas las encuestas en conjunto se identifica un promedio del 20% de respuestas asociadas a NS/NC (no sabe, no contesta), mientras que en el caso de Arquitectura, este porcentaje se reduce al 12,52%.

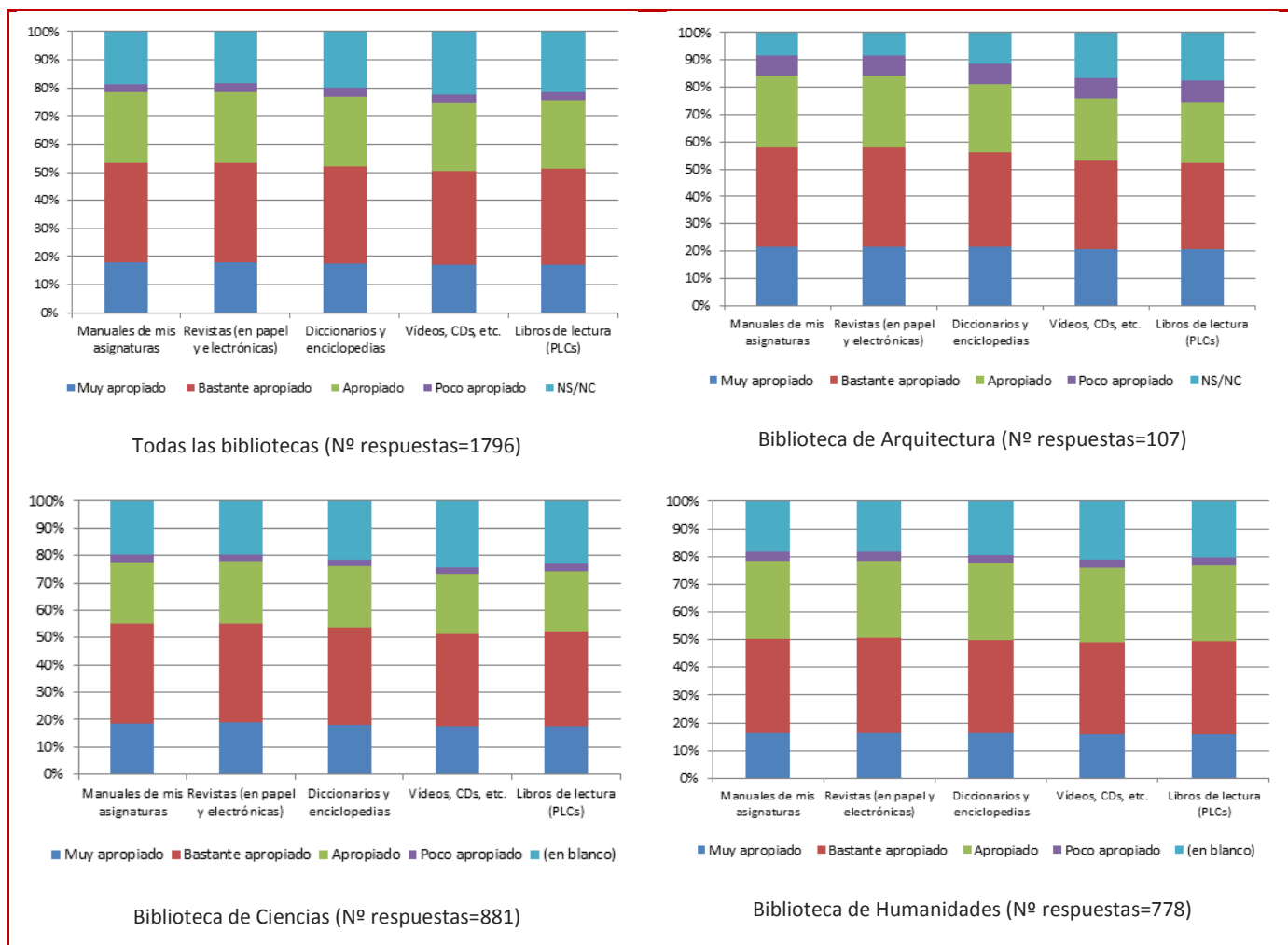


Figura 2. Valoración del material en cuanto al número de ejemplares

Valoración de préstamos y reservas

Otra de las preguntas planteadas para conocer la percepción de los usuarios sobre los préstamos y reservas englobaba varios aspectos como la duración del préstamo, el sistema de reservas, las penalizaciones, etc. Esta cuestión se refiere a aspectos genéricos de circulación, independientes de la ubicación en que se encuentre el material, por lo que no se va a realizar un análisis por bibliotecas.

A continuación se pasa a comentar el resultado de cada una de las cuestiones valoradas, mostrándose los datos, para todas en su conjunto, en la figura 3.

- Duración del préstamo: Los alumnos de Grado tienen la posibilidad de sacar un libro en préstamo durante 7 días y renovar dicho libro hasta en 3 ocasiones, siempre y cuando no haya ninguna reserva del mismo por parte de otro usuario. Un porcentaje muy bajo de alumnos (alrededor del 12%) ha valorado este período como ‘muy apropiado’, y casi un 25% de alumnos lo han considerado ‘bastante apropiado’. Sin embargo, más de un 30% lo consideran ‘poco apropiado’. Esto es algo que se percibe habitualmente en los puntos de atención de alumnos, ya que creen que es un período demasiado breve para manejar las fuentes de información.

Mientras que el porcentaje de alumnos que ha respondido ‘muy apropiado’ es similar al de la encuesta de 2013, el valor de ‘poco apropiado’ se ha incrementado en dos puntos porcentuales.

- Las penalizaciones por retraso son consideradas por un 43% de los alumnos entre ‘muy apropiadas’ y ‘bastante apropiadas’, valor que ha descendido en dos puntos respecto a la recogida de 2013.
- El sistema de reservas es, de los cinco aspectos planteados en esta pregunta, el mejor valorado, ya que es considerado como ‘muy apropiado’ por más del 30% de los alumnos (valor similar al obtenido en 2013).
- El número de renovaciones también ha sido valorado de forma muy similar a 2013 y es considerado como ‘muy apropiado’ y ‘bastante apropiado’ por más del 50% de los encuestados. Y en la misma línea sigue también la evaluación negativa de este aspecto, ya que nuevamente ha sido considerado por el 15% de los usuarios como ‘poco apropiado’.
- El último aspecto analizado en esta pregunta está referido a las salas de trabajo en grupo, que se pueden reservar por intervalos de media hora y hasta un máximo de 2 horas por alumno. Este límite de tiempo ha sido considerado como muy apropiado por un 14% de los usuarios y como bastante apropiado por más de un 26%. Ambos porcentajes se han reducido en ligeramente respecto a 2013. Además, hace dos años, un 21,20% de los alumnos consideraban este límite como ‘poco apropiado’, mientras que en 2015 este valor asciende al 24,4%.

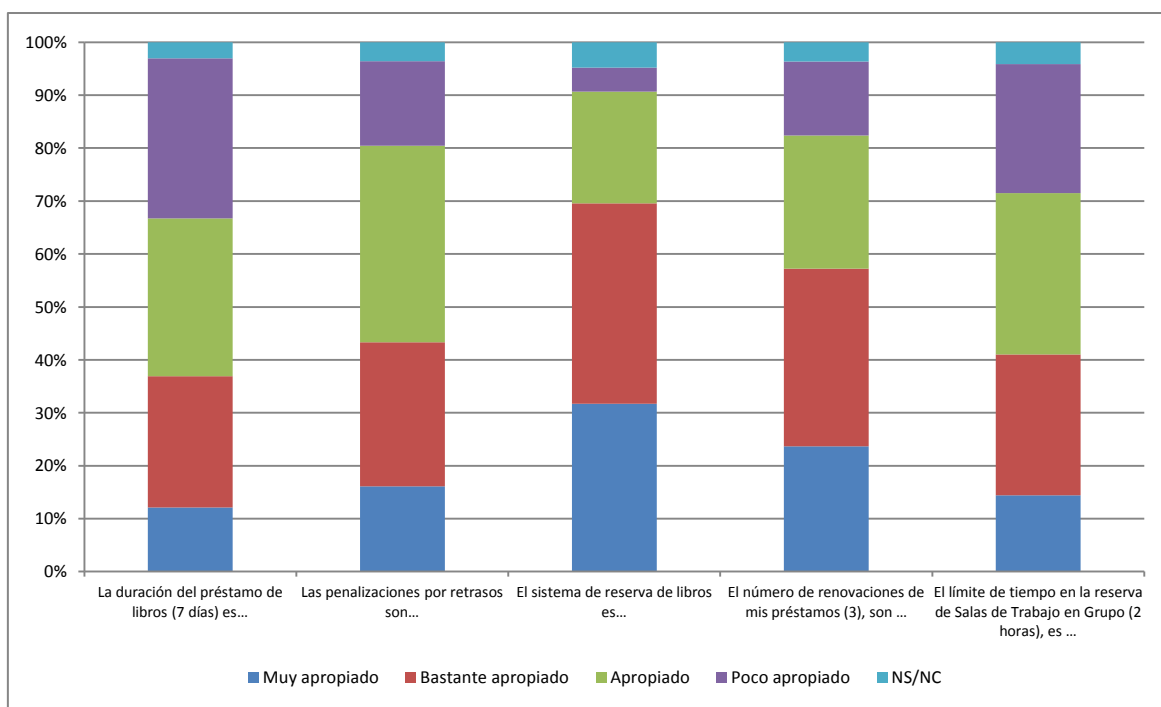


Figura 3. Valoración de préstamos y reservas

Valoración del personal de la biblioteca

El desempeño laboral del personal bibliotecario ha sido analizado desde tres puntos de vista: su trato con el usuario, su efectividad a la hora de responder dudas y sus conocimientos sobre la biblioteca. Los resultados obtenidos se muestran en la figura 4, donde se puede comprobar que casi el 30% de los alumnos valora el trato como 'excelente', incrementándose el porcentaje de este valor al 32% cuando se analiza la efectividad y a más del 39% cuando se evalúan los conocimientos del personal bibliotecario.

Si analizamos las tres cualidades en agrupando los valores 'excelente' y 'bueno' se observa que en la primera de ellas se alcanza el 68% de respuestas y en las otras dos se supera el 70%, alcanzando prácticamente el 75% en el caso de los conocimientos.

Los datos obtenidos en los valores positivos no plantean grandes cambios respecto a 2013. Sin embargo, se supera el 15% de alumnos que consideran estos tres aspectos del personal como 'muy poco satisfactorio' habiéndose incrementado este valor en 2,5 puntos porcentuales en relación con 2013.

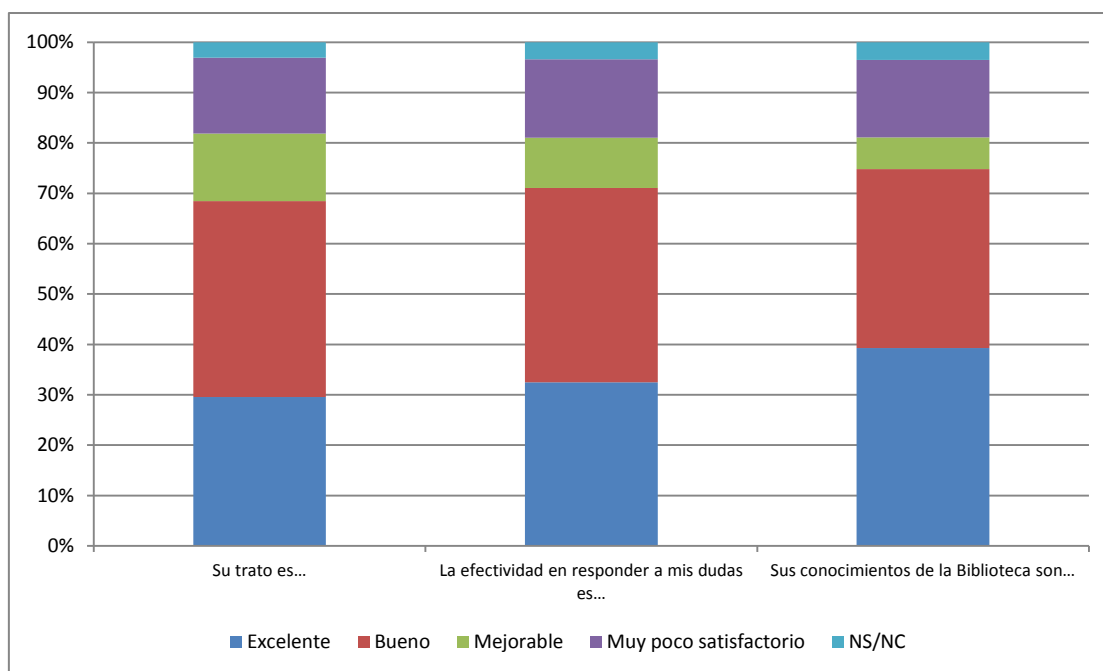


Figura 4. Valoración del personal de la Biblioteca

Valoración sobre instalaciones y horarios

Las instalaciones y los horarios de apertura son otras cuestiones que preocupan especialmente al Servicio puesto que son habitualmente criticadas o comentadas por los usuarios. En esta encuesta se preguntó por siete aspectos que los usuarios valoraron tal y como se muestra en la figura 5.

Al analizar todas las respuestas en conjunto se observa que los aspectos mejor valorados por los alumnos son la adecuación del mobiliario a sus necesidades y las indicaciones (cartelería, señalización, etc.). Ambos aspectos son valorados como 'muy apropiado' o 'bastante apropiado' por más de un 70% de los alumnos.

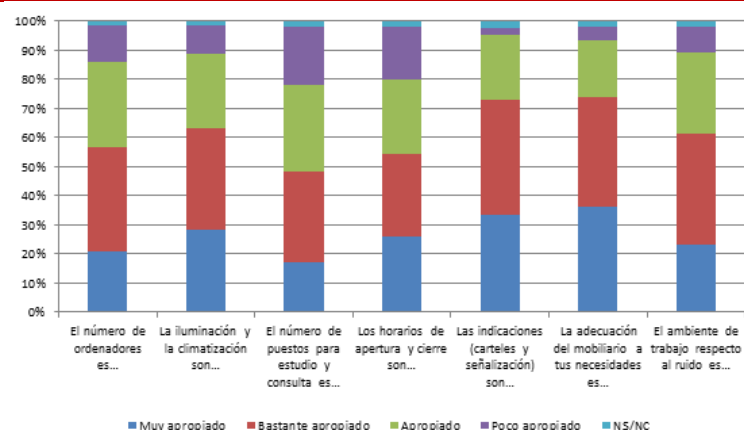
En el lado opuesto en cuanto a valoración se encuentran el número de puestos de estudio y los horarios, y no sólo porque únicamente alrededor del 50% de los alumnos los consideran 'muy apropiado' o 'bastante apropiado', sino porque casi un 20% los valoran como 'poco apropiados'.

Respecto a la encuesta de 2013, se ha mejorado la percepción respecto al número de ordenadores (ahora lo valoran en las dos mejores escalas un 57% de los alumnos, mientras que en 2013 este valor no llegaba al 50%) y respecto al número de puestos de estudio (como se ha indicado, el 50% de los alumnos lo valoran bien, frente al 42% hallado en 2013) y el resto de aspectos han sido valorados de manera muy similar.

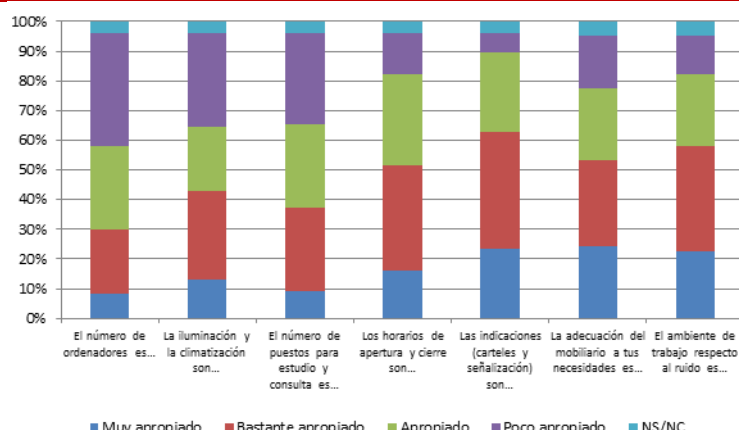
Al analizar los datos por biblioteca se observa que el perfil de los alumnos de Ciencias y de Humanidades es muy similar al identificado para la totalidad de respuestas, mientras que los usuarios de Arquitectura muestran unas opiniones muy distintas al analizar cuestiones de instalaciones y horarios.

Es necesario indicar que en el momento de la recogida de datos, la biblioteca de Arquitectura se acababa de trasladar a una nueva sede, y los alumnos apenas llevaban unos días en las nuevas instalaciones.

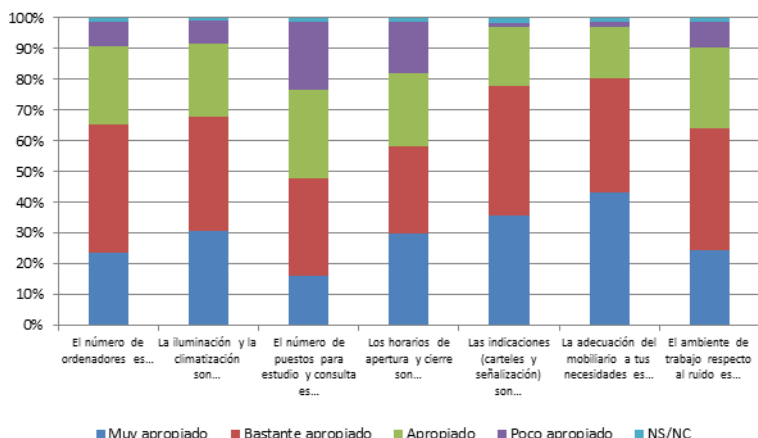
En general, los alumnos de Arquitectura han valorado peor que la media de alumnos todos los aspectos planteados y es especialmente llamativo el porcentaje de alumnos que valora como ‘poco apropiado’ cada uno de los aspectos. De este modo, más de un 40% de los alumnos de esta biblioteca valora el número de ordenadores como ‘poco apropiado’; más del 30% opinan del mismo modo sobre la iluminación y climatización y sobre el número de puestos para estudio y consulta; más de un 15% tiene la misma impresión sobre la adecuación del mobiliario a sus necesidades; y más de un 10% considera ‘poco apropiado’ el ambiente de trabajo. El único indicador que valoran *menos mal* que la media de alumnos es el relacionado con el horario, ya que a pesar que en Arquitectura lo valora como ‘muy apropiado’ un 17% (frente al 27% de la muestra total), hablan en términos de ‘poco apropiado’ el 12% de los usuarios de Arquitectura frente al 18% de la totalidad de alumnos.



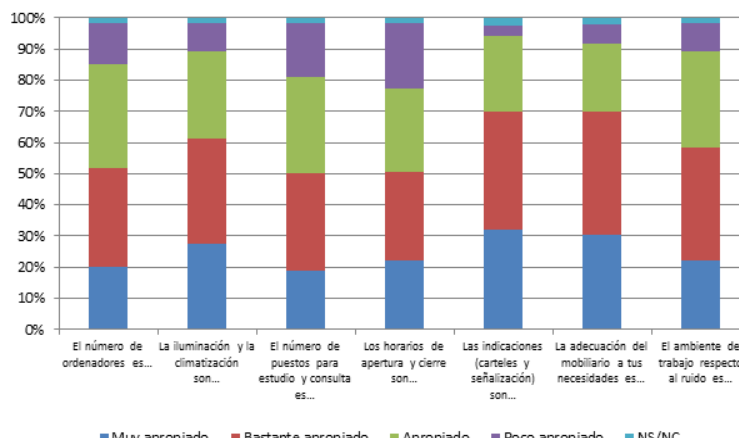
Todas las bibliotecas (Nº respuestas=1796)



Biblioteca de Arquitectura (Nº respuestas=107)



Biblioteca de Ciencias (Nº respuestas=881)



Biblioteca de Humanidades (Nº respuestas=778)

Figura 5. Valoración de instalaciones y horarios

Opiniones y sugerencias

De los 1796 estudiantes que han respondido la encuesta, 385 han rellenado la pregunta abierta *Si deseas añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca (servicios, personal, herramientas, etc.), indícalo a continuación*. Este dato supone un 21,4% de los alumnos interrogados, y el valor ha disminuido respecto a la anterior recogida de datos, cuando la pregunta fue respondida por el 25,31% de los encuestados.

En estos 385 comentarios se han identificado 369 como quejas del Servicio o sugerencias de mejora, pudiendo cada uno de ellos hacer mención a varios aspectos de las Bibliotecas. Los 16 comentarios restantes se han realizado en tono positivo sobre el funcionamiento del Servicio.

De estos, 369 han expresado quejas, y el resto, apreciaciones positivas.

Todos los comentarios/sugerencias/críticas se han codificado para su interpretación (tabla 21) y el análisis de los mismos desvela que, al igual que en 2013, el mayor número de quejas está relacionado con los horarios de las distintas bibliotecas (38,5% de alumnos que han rellenado la pregunta). De hecho, el porcentaje de alumnos que lo indica ha aumentado en 5,5 puntos porcentuales respecto a 2013.

En cuanto al resto de sugerencias, se observa que la siguiente en orden de interés es el ruido, expresado por el 15,18% de los alumnos, seguido con un porcentaje similar (14,63%) por la climatización/iluminación. Las otras dos quejas mencionadas por alrededor del 10% de los alumnos son los enchufes y aspectos relacionados con la circulación de documentos, como por ejemplo, la reserva de ejemplares.

SUGERENCIAS DE MEJORA / QUEJAS	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS QUE HAN EXPRESADO QUEJAS (N=369)	% RESPECTO A ALUMNOS QUE HAN RESPONDIDO LA ENCUESTA (N=1796)
Horarios	142	38,48%	7,91%
Ruido	56	15,18%	3,12%
Climatización/iluminación	54	14,63%	3,01%
Enchufes	40	10,84%	2,23%
Circulación	37	10,03%	2,06%
Nº PUESTOS	33	8,94%	1,84%
Nº EJEMPLARES	24	6,50%	1,34%
Mobiliario	23	6,23%	1,28%
Calidad de la colección	19	5,15%	1,06%
Fotocopiadoras/impresoras	15	4,07%	0,84%
Formación / guías	14	3,79%	0,78%
Trato personal	9	2,44%	0,50%
Taquillas	7	1,90%	0,39%
Sitios ocupados sin uso	6	1,63%	0,33%
Salas trabajo en grupo	6	1,63%	0,33%
Máquinas comida bebida	2	0,54%	0,11%
Otros	36	9,76%	2,00%

Tabla 21. Sugerencias de mejora / quejas

Si comparamos estos datos con los obtenidos en 2013 (tabla 22) se observan nuevas preocupaciones en los alumnos, ya que el orden de los aspectos mencionados, de aquellos con mayor frecuencia, ha variado totalmente. En la siguiente tabla se incluye la comparación del orden y porcentaje de los aspectos mencionados por los alumnos en 2013 y los obtenidos ahora:

2013		2015	
SUGERENCIAS DE MEJORA / QUEJAS	% RESPECTO A ALUMNOS QUE HAN RESPONDIDO LA PREGUNTA (N=339)	SUGERENCIAS DE MEJORA / QUEJAS	% RESPECTO A ALUMNOS QUE HAN RESPONDIDO LA PREGUNTA (N=369)
Horarios	33,04%	Horarios	38,48%
Climatización	13,86%	Ruido	15,18%
Nº Puestos	12,68%	Climatización/iluminación	14,63%
Ruido	9,44%	Enchufes	10,84%
Nº Ejemplares	9,14%	Circulación	10,03%
Enchufes	7,67%	Nº PUESTOS	8,94%
Mobiliario	6,49%	Nº EJEMPLARES	6,50%
Duración préstamo	5,31%	Mobiliario	6,23%
Formación / Guías	4,13%	Calidad de la colección	5,15%
Sitios ocupados sin uso	3,83%	Fotocopiadoras/impresoras	4,07%

Tabla 22. Comparación de las sugerencias de mejora / queja obtenidas en 2013 con las obtenidas en 2015

En la comparativa se observa un incremento de preocupación por los enchufes, y una menor preocupación por el número de puestos y por el número de ejemplares. En 2015 se ha creado una nueva categoría, Circulación, que abarca aspectos como condiciones del préstamo, reservas, sanciones, etc. que agrupa varias de las que se determinaron en 2013 y los resultados obtenidos en este aspecto en ambas recogidas de datos es similar.

Finalmente se analizan las felicitaciones recabadas en esta pregunta sobre la labor del Servicio. En total, 36 alumnos han hecho mención explícita al buen funcionamiento de distintos asuntos (tabla 23). 20 de estos alumnos han incluido las valoraciones positivas junto con las críticas, mientras que 16 sólo han valorado positivamente el Servicio. En la tabla 23 se observa que lo más habitual son impresiones de carácter general sobre el Servicio, seguido de 7 menciones expresas sobre la labor del personal bibliotecario.

FELICITACIONES	Nº RESPUESTAS
General	21
Personal	7
Silencio	3
ebooks	3
Horarios	2
Climatización/iluminación	2
Encuesta	1
Mobiliario	1
Calidad de la colección	1

Tabla 23. Felicitaciones

CONCLUSIONES

Las principales conclusiones obtenidas al analizar los resultados de la encuesta son:

1. La distribución de alumnos encuestados por titulación y curso corresponde en gran medida con la distribución de alumnos en la Universidad, y se ha obtenido una tasa de respuesta del 24%.
2. Las titulaciones más implicadas en la encuesta (según el porcentaje de alumnos matriculados que han respondido) son: Química (58%), Química y Bioquímica (58%), Medicina (35%) y Pedagogía y Educación Primaria (34,5%).
3. El perfil de los alumnos encuestados es el siguiente:
 - El 49% de son usuarios de la Biblioteca de Ciencias, mientras que el 43% lo son de la de Humanidades.
 - El 64,4% de los alumnos son usuarios habituales del Servicio, frecuentándolo al menos 2/3 veces por semana (de este conjunto, el 24,94% lo utilizan todos los días).
 - El 80% acuden a la biblioteca para estudiar sus propios apuntes, y el 59% acude para hacer uso de las salas de trabajo. Un porcentaje algo inferior (53,5%) acude a la biblioteca para sacar libros en préstamo y un 46,9% para trabajar con material de la biblioteca.
 - Al analizar estos datos entre los alumnos de 1º y 4º se observa que el porcentaje de alumnos que acude a la biblioteca a estudiar sus apuntes y hacer trabajos en grupo es mayor entre los alumnos de 1º, mientras que los que acuden a prestar libros, trabajar con material de la biblioteca o consultar bases de datos y revistas electrónicas, es mayor en los alumnos de 4º.
 - El 67% de los alumnos localiza el material de la biblioteca a través del catálogo automatizado y/o Unika, mientras que el 35% lo hace con ayuda del personal bibliotecario. El porcentaje del uso del catálogo y/o Unika se incrementa al analizar el comportamiento de los alumnos de 4º hasta el 75%, mientras que desciende al 53% cuando se pregunta a los de 1º.
 - Un 78,73% de los alumnos encuestados afirma hacer uso de la bibliografía recomendada en sus asignaturas.
 - Más del 75% de los alumnos son usuarios, tanto de las impresoras y fotocopadoras, como de la red Wifi. Ambos servicios ocupan el primer y segundo lugar de servicios más utilizados por los usuarios, y es llamativo el hecho de ninguno de los dos son propios del Servicio de Bibliotecas. El tercer servicio más utilizado es UNIKA y el catálogo, ya que un 73,55% de los alumnos afirma usarlo.
 - Mientras que un 42% de los alumnos encuestados conoce la existencia de los ebooks, los porcentajes de uso no son muy elevados, ya que sólo un 19% los ha consultado en

los PCs de la Universidad, un 22% lo ha hecho a través de un dispositivo móvil y un 26,5% se ha conectado desde fuera del Campus.

- Los alumnos de las facultades de Medicina y Educación y Psicología son los que han hecho un mayor uso de los ebooks.
- El 21,6% de los alumnos han accedido a los ebooks para estudiar las asignaturas, mientras que un 20,8% afirma haber accedido para realizar trabajos de clase.
- A más del 90% de los alumnos les gustaría contar con manuales en formato electrónicos y los utilizarían como suplemento de los apuntes de clase, a pesar de que una gran proporción de alumnos (48%) compraría igualmente los manuales en formato papel.

4. La percepción de los alumnos en cuanto a las cuestiones planteadas es la siguiente:

- El tipo documental mejor valorado en cuanto a su actualización es el manual, ya que casi el 87% de los alumnos lo consideran ‘muy actualizados’ o ‘bastante actualizados’.
- Valorando los mismos tipos documentales en cuanto al número de ejemplares, el 18% de los alumnos considera la mayor parte de los tipos documentales como ‘muy apropiados’. No obstante, en término medio, el 20% de los alumnos no se ha posicionado respecto a esta cuestión.
- En cuanto a los préstamos y reservas, lo peor valorado es la duración del préstamo (30% lo valora ‘poco apropiado’), mientras que lo mejor valorado es el sistema de reservas (70% muy apropiado o bastante apropiado). Las renovaciones son percibidas con este mismo grado positivo por más del 50% y las penalizaciones por el 43%.
- El intervalo de tiempo por el que se pueden reservar las salas de trabajo en grupo son valoradas como muy apropiado o bastante apropiado por el 40%, pero un 24,4% de los alumnos lo considera poco apropiado.
- El personal ha sido muy bien valorado en las tres facetas por las que se consultaba: trato, efectividad y conocimiento, alcanzando un 68%, 70% y 75% respectivamente en las valoraciones ‘excelentes’ o ‘bueno’.
- En cuanto a instalaciones y horarios, lo mejor valorado ha sido la adecuación del mobiliario a sus necesidades y la cartelería y señalización, (ambas superan en un 70% los valores ‘muy apropiado’ o ‘bastante apropiado’). En peor medida han sido valorados el número de puestos de estudio y consulta y los horarios, ya que aunque el 50% los considera ‘muy apropiado’ o ‘bastante apropiado’, el 20% de los alumnos los considera ‘poco apropiados’.
- La información recabada en la pregunta abierta muestra que lo que más preocupa a los alumnos cuando se les pide opinar abiertamente sobre la biblioteca, son los horarios (38,5% de los alumnos que han respondido esta pregunta lo comenta), así como el ruido (15,18% y la climatización/iluminación (15,18%).

CONCLUSIONES COMPARATIVA DATOS 2013

Comparando los datos obtenidos con los de la encuesta llevada a cabo en 2013, destacan los siguientes aspectos:

1. Sobre la muestra:

- En 2015 se ha obtenido una mayor tasa de respuesta, alcanzando el 24% de los alumnos matriculados frente al 18,83% de alumnos que respondieron en 2013.
- Se ha obtenido una mayor representación de alumnos de 1^{er} curso.

2. Sobre el perfil de los encuestados:

- Se ha detectado un mayor uso de la biblioteca de Humanidades (43,32% frente a 37% en 2013).
- Entre los alumnos que han respondido hay un menor porcentaje de usuarios habituales (64,64% frente a 70% en 2013).
- Se ha obtenido un porcentaje similar de alumnos que estudian sus apuntes, pero ha aumentado la proporción de alumnos que acuden a las salas de trabajo en grupo, que consultan las bases de datos y revistas electrónicas y sobre todo, que acuden a las bibliotecas a hacer fotocopias.
- Los alumnos de 1^{er} curso van más a la biblioteca a hacer trabajos en grupo y a prestar libros, y sobre todo se ha incrementado un 22% los alumnos que van a utilizar las fotocopadoras. En cuanto a los alumnos de 4^º, al igual que en 2013, acuden a la biblioteca movidos por la necesidad de acceder a material, y estas razones se han visto incrementadas porcentualmente respecto a la anterior encuesta.
- Se han obtenido resultados similares a 2013 en el modo de localizar el material. Destaca el incremento en las consultas al personal y en la ayuda de otros usuarios. Un 40% de los alumnos de 4^º reconoce preguntar al bibliotecario, frente al 27% que lo mencionó en 2013. Al igual que en 2013, los alumnos de 4^º acuden a la biblioteca a consultar el catálogo con mucha más frecuencia que los de 1^º.
- El uso de la bibliografía recomendada es similar al detectado en 2013, es decir, conforme el alumno avanza en sus estudios, disminuye el uso de la bibliografía recomendada.
- Los servicios y recursos que ofrece la biblioteca son más utilizados en 2015 que en 2013, según los alumnos encuestados, a excepción del préstamo de CDs y DVDs de Mediateca, y de la consulta en prensa de Hemeroteca.

3. Sobre la percepción de los alumnos:

- Nuevamente el material valorado como más actualizado es el manual, incrementándose ligeramente el porcentaje de alumnos que lo valora como ‘muy actualizado’ y ‘bastante actualizado’ respecto a 2013.

- Aumenta en 4 puntos porcentuales la cantidad de alumnos que considera el número de ejemplares como ‘muy apropiado’ (18% en 2015 frente a 14% en 2013).
- Tanto la valoración del préstamo como las penalizaciones por retraso han sido ligeramente peor valoradas en 2015, mientras que se mantiene la percepción sobre el sistema de reservas y el número de renovaciones.
- Aumenta del 21,20% al 24,4% la cantidad de alumnos que considera el límite de tiempo en la reserva de salas de trabajo en grupo como ‘poco apropiado’.
- Los datos obtenidos en los valores positivos sobre el personal no plantean grandes cambios respecto a 2013. Sin embargo, aumenta en 2,5 puntos porcentuales la cantidad de alumnos que percibe estos tres aspectos como ‘muy poco satisfactorios’.
- En relación con las instalaciones y los horarios se ha mejorado la percepción respecto al número de ordenadores, así como sobre el número de puestos de estudio, mientras que el resto de aspectos se han valorado de forma similar.
- En cuanto a la pregunta abierta, ha disminuido el porcentaje de alumnos que la han rellenado (21,4% en 2015 frente a 25,31% en 2013), y al igual que en la anterior recogida de datos, el mayor número de quejas está relacionado con los horarios. De hecho, el porcentaje de alumnos que ha hecho mención sobre este aspecto ha aumentado en 5,5 puntos porcentuales.

ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA

Encuesta de satisfacción sobre la Biblioteca

El Servicio de Bibliotecas de la Universidad está llevando a cabo un proceso de evaluación de sus servicios, con objeto de mejorarlos. Nos gustaría contar con tu ayuda y que nos dieras tu opinión, sugerencias y comentarios, respondiendo a este cuestionario. Muchas gracias por tu colaboración.

***Obligatorio**

1. ¿En qué facultad estudias? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Arquitectura
- ☐ Ciencias
- ☐ Comunicación
- ☐ Derecho
- ☐ Derecho Canónico
- ☐ Economía / Empresa
- ☐ Eclesiástica de Filosofía
- ☐ Educación y Psicología
- ☐ Enfermería
- ☐ Farmacia
- ☐ Filosofía y Letras
- ☐ Medicina
- ☐ Teología

2. ¿Qué titulación estás cursando? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Administración y Dirección de Empresas
- ☐ Admin. y Dir. Empresas + Derecho
- ☐ Arquitectura
- ☐ Asistencia de Dirección
- ☐ Bachiller en Ciencias Religiosas
- ☐ Bachiller en Sagrada Teología
- ☐ Biología
- ☐ Biología + Ciencias Ambientales
- ☐ Bioquímica
- ☐ Ciencias Ambientales
- ☐ Comunicación Audiovisual
- ☐ Derecho
- ☐ Economía
- ☐ Economía + Derecho
- ☐ Economics

- ☐ Economics + Law
- ☐ Economics + Leadership and Governance
- ☐ Edificación
- ☐ Educación infantil
- ☐ Educación Primaria
- ☐ Enfermería
- ☐ Farmacia
- ☐ Farmacia + Nutr. Humana y Dietética
- ☐ Filología Hispánica
- ☐ Filología Hispánica + Comunicación Audiovisual
- ☐ Filología Hispánica + Periodismo
- ☐ Filosofía
- ☐ Filosofía + Derecho
- ☐ Filosofía + Periodismo
- ☐ Historia
- ☐ Historia + Periodismo
- ☐ Humanidades
- ☐ Management
- ☐ Management + Law
- ☐ Medicina
- ☐ Nutrición Humana y Dietética
- ☐ Pedagogía
- ☐ Pedagogía + Educación Infantil
- ☐ Pedagogía + Educación Primaria
- ☐ Periodismo
- ☐ Publicidad y Relaciones Públicas
- ☐ Psicología
- ☐ Química
- ☐ Química + Bioquímica
- ☐ Relaciones Internacionales

3. **¿En qué curso estás? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1º
- ☐ 2º
- ☐ 3º
- ☐ 4º
- ☐ 5º
- ☐ 6º
- ☐ Adaptación

4. **¿Qué Biblioteca utilizas habitualmente?**

Marca solo un óvalo.

- ☐ Biblioteca de Arquitectura
- ☐ Biblioteca de Ciencias
- ☐ Biblioteca de Humanidades
- ☐ Biblioteca de Teología

5. **Indica la frecuencia con que visitas la Biblioteca ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Todos los días
- ☐ Dos o tres veces por semana
- ☐ Una vez a la semana
- ☐ Esporádicamente
- ☐ Nunca

6. **¿Por qué motivo visitas la Biblioteca?**

Puedes indicar más de uno

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Estudiar mis apuntes
- ☐ Trabajar con material de la Biblioteca
- ☐ Préstamo de libros
- ☐ Consulta de bases de datos y revistas electrónicas
- ☐ Hacer fotocopias
- ☐ Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)
- ☐ Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)
- ☐ Otro:

7. **¿Cómo localizas el material de la Biblioteca?**

Puedes indicar más de una respuesta

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Consulto el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)
- ☐ Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca
- ☐ Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca
- ☐ Pregunto al personal de la Biblioteca
- ☐ Desde la Bibliografía Recomendada de mis asignaturas
- ☐ Nunca utilizo material de la Biblioteca
- ☐ Otro:

8. **¿Utilizas con frecuencia la bibliografía recomendada por los profesores en tus asignaturas?**

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

9. **En caso de no utilizar la bibliografía recomendada por los profesores, indica por favor el motivo**

.....

.....

.....

.....

.....

10. **Señala aquellos recursos y servicios, disponibles en la Biblioteca, que hayas utilizado**

Puedes indicar más de uno

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ UniKa y Catálogo
- ☐ Sabio (portal de acceso a bases de datos y revistas electrónicas)
- ☐ Recursos por materias (con recursos de información)
- ☐ Sesiones de formación
- ☐ Préstamos de CDs y DVDs de Mediateca
- ☐ Consulta de prensa en Hemeroteca
- ☐ Gestor bibliográfico RefWorks
- ☐ Dadun (Repositorio Institucional de la UN)
- ☐ Redes sociales (cuentas de Twitter, Netvibes, Blogs, etc.)
- ☐ Escáner
- ☐ Wi-fi
- ☐ Impresoras/fotocopiadoras
- ☐ Otro:

11. Si no utilizas presencialmente los recursos y servicios de la Biblioteca, ¿cuál es la razón?

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ No es imprescindible para aprobar mis asignaturas
- ☐ No encuentro lo que busco
- ☐ No hay suficiente información sobre su funcionamiento
- ☐ Los horarios no son buenos
- ☐ Nunca hay sitio
- ☐ La atención por parte del personal no es correcta
- ☐ Las condiciones de estudio no son buenas (ruido, iluminación, climatización)
- ☐ Accedo a los recursos vía online desde fuera del campus
- ☐ Otro:

12. En cuanto al conocimiento y uso de los ebooks (libros electrónicos) disponibles en la Universidad de Navarra, responde si o no a las siguientes cuestiones *

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red wifi de la Universidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. ¿Cuáles son las razones por las que has consultado ebooks?

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Para realizar trabajos de clase
- ☐ Para estudiar las asignaturas
- ☐ Para entretenimiento o por interés personal
- ☐ Nunca he consultado ebooks
- ☐ Otro:

14. **La biblioteca está analizando la posibilidad de adquirir manuales recomendados por los profesores en formato ebook. Responde si o no a las siguientes posibilidades:**

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
¿Te gustaría que la biblioteca proporcionase manuales en formato electrónico para cada una de las asignaturas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En algún caso, ¿los usarías como elemento principal para el estudio de la asignatura?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los consultarías como suplemento de los apuntes de clase?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿En alguna asignatura no los usarías por considerar suficientes los apuntes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Compraría manuales recomendados en formato impreso, a pesar de tener acceso a los manuales electrónicos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. **¿Cómo valorarías el material que encuentras en la Biblioteca?**

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy actualizados	Bastante actualizados	Poco actualizados	Nada actualizados
Manuales de mis asignaturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistas (en papel y electrónicas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diccionarios y enciclopedias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vídeos, CDs, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Libros de lectura (PLCs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. **¿Cómo valorarías el número de ejemplares?**

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy apropiado	Bastante apropiado	Apropiado	Poco apropiado
Manuales de mis asignaturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistas (en papel y electrónicas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diccionarios y enciclopedias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vídeos, CDs, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Libros de lectura (PLCs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Nos gustaría conocer tu opinión sobre los préstamos y las reservas (de libros y Salas de trabajo en grupo)

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy apropiado	Bastante apropiado	Apropiado	Poco apropiado
La duración del préstamo de libros (7 días) es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las penalizaciones por retrasos son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El sistema de reserva de libros es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El número de renovaciones de mis préstamos (3), son ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El límite de tiempo en la reserva de Salas de Trabajo en Grupo (2 horas), es ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Nos gustaría conocer tu opinión sobre las personas que trabajamos en la Biblioteca

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy poco satisfactorio	Mejorable	Bueno	Excelente
Su trato es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La efectividad en responder a mis dudas es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sus conocimientos de la Biblioteca son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Nos gustaría conocer tu opinión sobre las instalaciones y horarios de la Biblioteca

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy apropiado	Bastante apropiado	Apropiado	Poco apropiado
El número de ordenadores es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La iluminación y la climatización son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El número de puestos para estudio y consulta es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los horarios de apertura y cierre son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las indicaciones (carteles y señalización) son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La adecuación del mobiliario a tus necesidades es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El ambiente de trabajo respecto al ruido es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Si deseas añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca (servicios, personal, herramientas, etc.), indícalo a continuación

.....

.....

.....

.....

.....

21. Si deseas participar en el sorteo de 5 tarjetas de fotocopias por valor de 20€, indica tu dirección e-mail

.....

Con la tecnología de

